

**23. Question de Cédric MAHIEU, conseiller communal, du 10 mars 2024 -- Vraag van de heer Cédric MAHIEU, gemeenteraadslid, van 10 mars 2024.**

*Utilisation de Fix My Street et suivi des demandes*

L'application Fix My Street permet aux bruxellois de signaler des incidents dans l'espace public et de participer ainsi à l'amélioration de la qualité de l'espace public. Cela nécessite évidemment que les pouvoirs publics puissent réagir rapidement à ce qui est signalé.

Pouvez-vous m'indiquer combien d'incidents ont été signalés à l'administration communale chaque année depuis 2019 ? Pouvez-vous ventiler ces chiffres par catégorie d'incident (voirie, signalisation, propreté, ...) ?

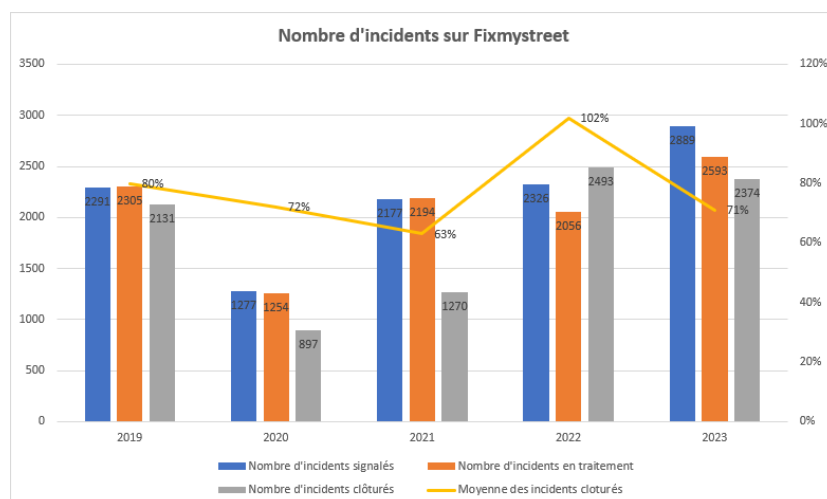
Pour chaque année depuis 2019, quel pourcentage de ces incidents ont été résolus par l'administration communale par catégorie d'incident ?

Quelle est la durée moyenne de traitement de l'incident par l'administration communale pour que l'incident soit résolu ?

Réponse :

Suite à la question écrite que vous avez adressée au Collège des Bourgmestre et Échevins à propos de l'utilisation de Fix My Street et au suivi des demandes, nous vous prions de trouver ci-dessous nos éléments de réponse.

Vous trouverez ci-dessous un graphique récapitulant le nombre d'incidents signalés, en traitement et clôturés, ainsi que la moyenne des incidents clôturés de 2019 à 2023.



Fix My Street ne permet pas d'effectuer une ventilation rapide de ces chiffres par catégorie d'incidents. Ce travail nécessiterait un temps de traitement conséquent afin de vérifier chaque catégorie pour chaque année. Pour le moment, il n'y a pas d'agent disponible pour effectuer ce travail.

La plateforme ne permet pas non plus de filtrer les incidents selon qui a la charge du traitement de ces derniers.

Concernant la durée moyenne de traitement des incidents, cette dernière s'élevait à 126 jours en 2023.

Comme pour tous les chiffres repris dans le tableau, il est indispensable de prendre en compte certains éléments qui perturbent l'interprétation de cette donnée.

Cette moyenne, comme le nombre d'incidents traités et clôturés, est principalement affectée par le fait que le SP&EV ne clôture pas les incidents qui lui sont attribués. Ce dernier n'utilise pas Fix My Street et travaille avec un autre programme. Aucun des incidents dont il a la charge de suivi n'est donc traité ou clôturé. Même s'il est compliqué d'extraire un chiffre valable, comme expliqué plus haut, nous pouvons constater que cela concerne plusieurs centaines d'incidents. Et, cela ne veut donc pas

dire que ces incidents n'ont pas été réglés d'autre part, étant donné que le SP&EV a ses propres canaux de traitement.

Ensuite, concernant la moyenne de durée de traitement des incidents, une partie du retard accumulé post COVID a été significativement traité ces derniers mois, ce qui impactera positivement la prochaine moyenne.

Il est aussi à noter que chaque commune et chaque entité gère différemment l'encodage dans la plateforme. À Schaerbeek, la clôture des incidents est enregistrée uniquement quand l'incident a réellement été traité. Il arrive souvent, dans d'autres communes, que les incidents soient encodés comme clôturés lors de leur mise en traitement. Ce qui ne permet donc pas de comparaison valable entre les communes.

Enfin, tenant compte de la charge de travail que représente une gestion optimale de la plateforme, un marché externalisé de petites interventions en voirie est effectif depuis ce mois de janvier 2024. L'objectif de ce marché de travaux étant, entre autres, d'exécuter des interventions ponctuelles de réparations localisées suite aux demandes introduites dans Fix My Street.

Tels sont les éléments que nous tenions à porter à votre connaissance.